



Cisco Emergency Responder のための ユーザの準備

次のトピックでは、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) ユーザのさまざまな役割について説明します。これらのトピックは、ソフトウェアの使用について説明しているだけでなく、Emergency Responder を組織の緊急応答ニーズに適合させる方法を決定するために組織で行う必要のあるより大きなポリシーや手順の決定を理解するためにも役立ちます。

- 「Cisco Emergency Responder のためのオンサイトアラート (セキュリティ) 担当者の準備」 (P.10-1)
- 「ERL 管理者のロールについて」 (P.10-2)
- 「ネットワーク管理者のロールについて」 (P.10-3)
- 「Cisco Emergency Responder システム管理者のロールについて」 (P.10-4)

Cisco Emergency Responder のためのオンサイトアラート (セキュリティ) 担当者の準備

緊急応答のポリシーや手順が、すでに設定されている場合があります。Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) をこれらのポリシーや手順に適合させる方法について検討し、必要に応じて、緊急応答チーム (オンサイトアラートまたはセキュリティ担当者) と協力してこれらの手順を更新します。

Emergency Responder の次の側面に関して、これらの担当者のトレーニングを検討します。

- Emergency Responder Web インターフェイスの使用法。これらのトピックについては、Emergency Responder ユーザ Web インターフェイスのオンラインヘルプを参照してください。このオンラインヘルプには、印刷してユーザに配布できる PDF 形式のユーザガイドが含まれています。このユーザガイドに含まれている情報は、オンラインヘルプに含まれている情報と同じです。次の領域に関して、ユーザのトレーニングを行います。
 - ユーザ Web インターフェイスへのログイン方法。
 - 画面でのアラートの表示方法。
 - コールのロケーションに関する詳細情報の取得方法。概要情報には、発信者の実際の内線番号、PSAP が緊急発信者の番号として取得する電話番号である ELIN、スイッチポートに関連付けられた電話機ロケーション、および ALI のロケーションフィールドが含まれます。ユーザはまた、ALI 全体も表示できます。
 - コールを確認し、それにコメントを追加する方法。これらの手順で緊急応答チームの一貫した行動が保証されるようにするための規則の開発を検討します。

- 緊急コール履歴の緊急コールの検索方法。
- 緊急コールの通知を受信する方法について説明します。
 - Emergency Responder ユーザ Web インターフェイスにログインしているすべてのユーザに対して、Web アラートが表示されます。
 - ERL からの緊急コールが発生すると、ERL に割り当てられているすべての担当者に電話がかかります。この電話には、発信者の内線番号に関する情報が含まれます。
 - 担当者の電子メール アドレスを設定した場合、これらの担当者はまた、電話コールより詳細な情報（ERL 名や電話機ロケーションなど）を含む電子メールも受信します。電子メール アドレスが電子メール ベースのポケットベルのものである場合は、ポケットベルが使用されます。ポケットベルは、自分のデスクにいないユーザに情報を通知するための最も効率的な方法です。

スタンバイ Cisco ER サーバが緊急コールを処理した場合は、そのコール自体と、スタンバイサーバによってコールが処理されたことがすべてのオンサイト アラート担当者に通知されます。各担当者がこれらの通知に応答する方法を決定します。
- 使用している ERL の名前と電話のロケーションを説明します。これは、担当者が緊急発信者のロケーションを識別するために保有する主要な情報です。
- 緊急コールに応答するための組織のポリシーについて説明します。まだポリシーがない場合は、緊急応答チームと協力して、受け入れ可能なポリシーを開発します。

関連項目

- 「Cisco Emergency Responder 用のスタッフの準備」(P.1-23)

ERL 管理者のロールについて

表 10-1 は ERL 管理者が担当する反復的な作業のリストです。システム管理者もまた、次の作業を実行できます。

表 10-1 Cisco Emergency Responder ERL 管理の反復的な作業

反復的な作業	説明	詳細情報
新規または変更されたスイッチポートに ERL を割り当てます。	スイッチがネットワークに追加された場合、または追加のポートを含むモジュールが既存のスイッチに追加された場合は、新しいポートに ERL を割り当てます。	「スイッチポートの設定」(P.4-54)
必要に応じて ERL を作成する。	ビジネスの拡張に伴い、必要に応じて新しい ERL を作成します。テレフォニー管理者と協力して ERL の ELIN を取得し、ネットワーク管理者と協力して Cisco ER で定義されている新しいスイッチを取得します。	<ul style="list-style-type: none"> • 「ERL の作成」(P.4-33) • 「スイッチポートの設定」(P.4-54)
ALI データをエクスポートしてサービスプロバイダーに送信する。	ALI データに変更を加えた場合、ERL を追加または削除した場合、または ERL に割り当てた ELIN を変更した場合（追加、削除など）は、ALI をエクスポートし、サービスプロバイダーに再提出します。	<ul style="list-style-type: none"> • 「ERL 情報のエクスポート」(P.4-41) • 「サービスプロバイダー向け ALI 情報のエクスポート」(P.4-42) • 「ERL の作成」(P.4-33) • 「ALI 提出要件に関するサービスプロバイダーとの交渉」(P.1-22)

表 10-1 Cisco Emergency Responder ERL 管理の反復的な作業（続き）

反復的な作業	説明	詳細情報
手動で定義された電話機を監査する。	手動電話機の定義を定期的にチェックして、各電話機が引き続き正しい ERL に割り当てられていることを確認します。テレフォニー管理者と協力して、これらの電話機に関するすべての追加、移動、または変更の通知を取得します。必要に応じて電話機を追加します。	<ul style="list-style-type: none"> 「電話機の手動での定義」(P.4-63)
位置未確認の電話機のリストを監査する。	位置未確認の電話機リストを定期的に監査し、ネットワーク管理者とともに、Cisco ER が電話機的位置を確認できない理由を突き止め、問題を解決します。	<ul style="list-style-type: none"> 「位置未確認の電話の識別」(P.4-62) 「位置未確認の電話機が多すぎる」(P.11-2)
新しいオンサイト担当者の追加、古い担当者の削除、電話番号の更新を行う。	オンサイトのアラート担当者が追加されたら、彼らを Cisco ER で定義し、適切な ERL に割り当てます。同様に、担当者が削除されたら、その担当者を ERL から削除し、次に Cisco ER から削除します。電話番号、電子メールアドレス、その他の連絡先情報が変更された場合は、これらを更新します。	<ul style="list-style-type: none"> 「セキュリティ担当者（オンサイトアラート担当者）の指定」(P.4-32) 「ERL の作成」(P.4-33)
IP サブネットを追跡対象の IP サブネットに追加する。	<p>Cisco ER で検出する必要がある新しい IP サブネットが存在する場合は、次の作業を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しい IP サブネットの地理的なロケーションにわたる ERL を設定します。 この新しい IP サブネットとそれに対応するマスクを設定し、この IP サブネットを作成された ERL に割り当てます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「IP サブネットベースの ERL の設定」(P.4-38)

関連項目

- 「ERL の使用」(P.4-29)
- 「電話機の管理」(P.4-54)
- 「Cisco Emergency Responder のトラブルシューティング」(P.11-1)

ネットワーク管理者のロールについて

表 10-2 は、ネットワーク管理者が担当する反復的な作業のリストです。システム管理者もまた、次の作業を実行できます。

表 10-2 Cisco Emergency Responder ネットワーク管理の反復的な作業

反復的な作業	説明	詳細情報
新しいスイッチを追加する。	ネットワークに追加するスイッチをすべて Cisco ER の設定に追加する。スイッチは、その IP アドレスが Cisco ER で定義されていない場合に新規であると見なされます。	<ul style="list-style-type: none"> 「LAN スイッチの指定」(P.4-48) 「スイッチ ポートおよび電話機更新プロセスの実行 (手動)」(P.4-52)
古いスイッチを削除する。	ネットワークからスイッチを削除した場合は、そのスイッチを Cisco ER の設定から削除します。スイッチが Cisco ER の設定に存在しなくても問題は発生しませんが、Cisco ER によるスイッチへの接続の試みがタイムアウトしないと次のスイッチに進むことができないため、電話機の追跡を行うために必要な時間が長くなります。	<ul style="list-style-type: none"> 「LAN スイッチの指定」(P.4-48)
SNMP read コミュニティが変更された場合は更新する。	定義されたスイッチの read コミュニティストリングを変更する場合は、Cisco ER の SNMP 設定を更新する必要があります。設定が更新されるまで、Cisco ER は、そのスイッチに接続された電話機を追跡できません。	<ul style="list-style-type: none"> 「SNMP 接続の設定」(P.4-45)
Cisco Unified CM サーバを更新または削除する	ネットワークに Cisco Unified CM クラスタが追加または削除された場合は、クラスタをサポートする Cisco ER グループの設定を更新します。これらの更新を行うための権限はありますが、組織で、主要な責任が Cisco ER システム管理者に割り当てられる可能性があります。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Unified Communications Manager クラスタの指定」(P.4-26)
ERL 割り当てをチェックする。	ERL デバッグ ツールを使用して、選択された電話機に対して正しい、予測された ERL が使用されていることを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder Admin Utility の使用」(P.11-19)

関連項目

- 「Cisco Emergency Responder のスイッチの設定」(P.4-44)
- 「Cisco Emergency Responder のトラブルシューティング」(P.11-1)

Cisco Emergency Responder システム管理者のロールについて

表 10-2 は、システム管理者が担当する反復的な作業のリストです。システム管理者もまた、「ERL 管理者のロールについて」(P.10-2) および「ネットワーク管理者のロールについて」(P.10-3) で説明されている、ERL 管理者とネットワーク管理者の作業の一部またはすべてを担当することがあります。

表 10-3 Cisco Emergency Responder システム管理の反復的な作業

反復的な作業	説明	詳細情報
Cisco ER グループを追加する。	電話機がネットワークに追加されると、追加の Cisco ER グループが必要になることがあります。これらをインストールおよび定義して、電話設定を行います。 テレフォニー管理者と協力して、必要な Cisco Unified CM の設定を完了します。	<ul style="list-style-type: none"> 「新しいシステムへの Cisco Emergency Responder 8.6 のインストール」 (P.2-14) 「Cisco Emergency Responder サーバグループの設定」 (P.4-22) 「Cisco Emergency Responder サーバのグループ テレフォニー設定」 (P.4-23) 「Cisco Emergency Responder サーバの設定」 (P.4-25) 「Cisco Emergency Responder ライセンス ファイルのアップロード」 (P.4-25) 「Cisco Unified Communications Manager クラスタの指定」 (P.4-26)
システムを監視し、発生するすべての問題をトラブルシューティングする。	発生するすべての問題の解決を支援します。必要に応じて、ネットワーク管理者、ERL 管理者、およびテレフォニー管理者と協力します。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder のトラブルシューティング」 (P.11-1)
新しい Cisco ER ユーザを作成し、古いユーザを削除する。	オンサイト アラート担当者が変更された場合や、Cisco ER システム、ネットワーク、および ERL 管理者が変更された場合は、必要に応じてそれらを追加または削除します。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder ユーザの管理」 (P.4-10)
Cisco Unified CM サーバを追加または削除する。	ネットワークに Cisco Unified CM クラスタが追加または削除された場合は、クラスタをサポートする Cisco ER グループの設定を更新します。これらの更新を行うための権限はありますが、組織で、主要な責任が Cisco ER ネットワーク管理者に割り当てられる可能性があります。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Unified Communications Manager クラスタの指定」 (P.4-26)
Cisco ER によって生成された電子メール アラートを監視する。	サーバグループの設定に電子メール ID が設定されている場合は、Cisco ER から重大なエラーに関する電子メール アラートが送信されます。エラーを理解し、適切な措置を講じて問題を解決する必要があります。 この電子メール アラートの理解や問題の解決に役立つ情報については、「電子メール アラートのトラブルシューティング」 (P.11-11) を参照してください。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder サーバグループの設定」 (P.4-22)

関連項目

- 「サーバおよびサーバグループの設定」 (P.4-21)

- 「電子メールアラートのトラブルシューティング」(P.11-11)